

УДК 659.4:339.9

**ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК СРЕДСТВО
ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ ПЕДАГОГА-ПСИХОЛОГА ПО
РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ НА ПРИМЕРЕ
ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ**

Митичева Е.В.,

научный руководитель канд. пед. наук Митичева Т.И.

*Арзамасский филиал Нижегородского государственного университета
им. Н.И. Лобачевского*

В процессе обучения в образовательном учреждении каждый обучающийся или взрослый хотя бы раз был вовлечен в конфликты, в которых становился обидчиком, жертвой или невольным свидетелем. Школьная жизнь - это сложный процесс, включающий в себя различные пласты взаимодействия большого количества людей, в ходе которого возникает большое количество конфликтных ситуаций.

Конфликты между детьми, родителями, учителями в образовательном учреждении по своему характеру очень разнообразны: прогулы учащихся, частые опоздания на уроки, хулиганства, кражи, драки, порча личного имущества, а также ссоры между учениками, конфликты «учитель-ученик», наличие «изгоев» в классе и др. У образовательного учреждения есть ряд инструментов для разрешения конфликтных ситуаций, которые не всегда результативны и конструктивны. В школах в профилактике конфликтных ситуаций зачастую используют попустительский или карательный способ реагирования на них. Традиционный способ разрешения конфликтов характеризуется тем, что у провинившегося формируется ответственность перед самой школой, а не перед потерпевшим. Кроме того, разбирательство проступка носит характер клеймения провинившегося и они понимают, что за данным проступком обязательно последует неотвратимость наказания. Восстановительный подход противостоит подходу, ориентированному на наказание, и направлен на преодоление негативных последствий конфликтов.

Разрешение конфликтных ситуаций (предполагается, что ситуации могут носить и криминогенный характер, например, кража, избивание) основывается на реализации восстановительного подхода – «восстановительного правосудия». Движение восстановительного правосудия возникло в Канаде в середине 70-х годов. Основная цель правосудия - восстановление, понимаемое не формально-юридически как восстановление нарушенного правопорядка, установленного государством, но и в широких социально-антропологических рамках - как исцеление жертвы, реальное возмещение ей причиненного вреда, искупление вины обидчика, взятие им на себя ответственности, восстановление нарушенных отношений в социальной общности. Восстановительное правосудие является базируется на примирении, а не наказании.

Понятие «восстановительный подход» впервые выступило как альтернатива карательному подходу в условиях образовательного учреждения. Это эффективный способ разрешения конфликтных и криминальных ситуаций путем организации примирительных встреч, взаимоуважительного диалога между конфликтными сторонами с участием ведущего, медиатора. Восстановительные технологии позволяют разрешать конфликтные ситуации путем создания условий для диалога между конфликтующими сторонами при поддержке нейтрального посредника (ведущего программы).

Восстановительные технологии – это работа, направленная на установление доброжелательных, понимающих, доверительных, эффективных и гармоничных

отношений. Цель восстановительного реагирования на конфликты и преступления состоит в восстановлении способности к пониманию и осуществлению восстановительных действий сторон по отношению друг к другу.

Принципами восстановительного подхода к реагированию на конфликтные и криминальные ситуации являются:

- передача ответственности за разрешение конфликтной ситуации самим участникам ситуации;
- акцент на заглаживании вреда, причиненного конфликтной ситуацией всем ее участникам, личная ответственность нарушителя;
- выработка ответственного отношения участников конфликтной ситуации к своей жизни и своим поступкам;
- восстановление нарушенных конфликтной ситуацией отношений и социальных связей.

Школьная медиация - это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования, это и эффективная методика разрешения споров, возникающих на разных уровнях большого коллектива. **«Медиация»** – это одна из технологий *альтернативного урегулирования споров* (англ. *alternative dispute resolution, ADR*) с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны — **медиатора**. Он помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт. Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

Восстановительная медиация проходит несколько важных этапов:

- Первый этап является подготовительным. На данном этапе медиаторы получают информацию о конфликте и анализируют его по источнику информации, типу и характеру конфликта, его криминогенной направленности. Также выясняют, готов ли обидчик участвовать в разрешении конфликта, и планируют индивидуальную встречу с каждой из сторон.
- Второй этап имеет несколько фаз. Первая фаза этапа имеет своей задачей установление доверительного контакта и безопасной атмосферы для диалога. Следующая фаза призвана помочь стороне сформулировать различные аспекты ситуации, увидеть ее с разных сторон, в том числе, со стороны оппонента. Кроме того, здесь важно обсудить с участником конфликта о последствиях, к которым он привел, и обсудить преимущества примирительной встречи. Третья фаза очень важна, так как оказывает поддержку принятия стороной ответственности за решение и выход из ситуации. Последняя фаза направлена на подготовку к примирительной встрече обеих сторон. На этом этапе участнику конфликта предлагается озвучить вопросы, которые он хотел бы обсудить с противоположной стороной, объясняются правила и роль медиатора на встрече, назначается дата и время.
- Третий этап – это непосредственно сама восстановительная медиация, призванная организовать конструктивный диалог между сторонами, озвучивании своих и понимание чувств другого участника встречи. На этом же этапе обсуждаются и фиксируются варианты решения ситуации, и принимаются обязательства в случае

неисполнения этих решений. Заключительной фазой третьего этапа является так называемая подстройка к будущему. Она осуществляется с помощью вопросов: «Как ты думаешь, что нужно делать, чтобы подобное не повторилось?», «Как ты поступишь, если ты или кто-то из твоих друзей попадет в похожую ситуацию?». В рамках заключаемого соглашения между сторонами появляется возможность узнать, довольны ли они встречей, осталось ли что-то недосказанное и какой опыт они получили.

➤ Заключительным этапом служит сопровождение медиаторами участников примирительной встречи в течение какого-то периода времени, как правило, в течение месяца (в зависимости от сложности ситуации). На данном этапе медиаторы осуществляют включенное и не включенное наблюдение за своими подопечными, обсуждают с ними развитие отношений с противоположной стороной, и отслеживают выполнение условий договора.

В школьной практике медиаторами являются специалисты учреждений (педагог-психолог, социальный педагог), педагоги и сами учащиеся, которые прошли обучение по оказанию помощи в разрешении конфликтных ситуаций. Навыку конструктивно разрешать конфликтные ситуации и уметь их предотвращать - можно обучить. И чем раньше начнется это обучение - тем лучше. С этой целью в России с 1990 годов в образовательных учреждениях появились школьные службы примирения, которые осуществляют работу по разрешению конфликтных ситуаций.

Служба примирения - структура, создаваемая в образовательном учреждении специально для обеспечения ее ресурсом разрешения конфликтных ситуаций внутри школы и силами самой школы. Глобальная задача службы - сделать так, чтобы максимальное число конфликтов разрешалось восстановительным способом. Восстановительный подход к разрешению конфликтов позволяет подросткам избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, самостоятельно разрешить ситуацию (возместить ущерб), избежать повторения подобного в будущем.

На базе МБОУ лицей г. Арзамаса существует уже два года. В качестве основного метода своей работы школьная служба примирения использует восстановительную медиацию, стандарты которой разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

Работа школьной службы примирения построена на следующих принципах: добровольность участия в деятельности службы; внимание к потребностям всех участников образовательного процесса (учеников, учителей, администрации и т.д.); создание авторитета службы; учет групповых процессов в группах обучающихся; наличие подготовки по конфликтологии, медиации участников службы примирения.

Для работы в Службе примирения были приглашены подростки старших классов, с которыми было проведено специальное обучение медиаторами (педагог-психолог, социальный педагог). Данными учащимися, на первом этапе, проведено диагностическое исследование в классах совместно с педагогом-психологом по выявлению конфликтных ситуаций среди учащихся школы, причин их возникновения. Полученные данные были обработаны и проанализированы. По результатам анкетирования, учащиеся школы отметили, что чаще всего возникают конфликтные ситуации со своими друзьями (48%) и одноклассниками (35%). На второй позиции, учащиеся отметили конфликты со знакомыми своих друзей (28%) и конфликты в семьях с родителями и родственниками (29%). На третьей позиции, учащиеся отметили конфликты с педагогическим коллективом (10%).

Результаты диагностических исследований, дали возможность разработать основные направления работы школьной службы примирения с разными категориями: одноклассниками, родителями и педагогами. В связи с этим, в работе службы используются такие методики и программы примирения, как медиация между

сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода.

Для выявления наиболее значимых для детей вопросов взаимодействия с окружающими и выработки правил общения использовался метод "кругов примирения", когда учащихся в классе рассаживались в круг и каждому давали высказаться. При использовании этой методики в детском коллективе необходимо было сначала приучить детей к данной форме работы и к ее правилам, начав с разговора на нейтральную тему, например: "Что интересного произошло с тобой на прошлой неделе?". В ходе систематической работы с учащимися классов, где были выявлены проблемы, были обсуждены шесть различных тем. Итогами работы в "круге примирения" по конфликтным ситуациям явилось то, что учащиеся смогли прояснить позиции разных конфликтующих сторон, понять причины своих поступков и поступков других людей, признали своей вины и извинения.

Для решения затяжных конфликтов между детьми и их родителями использовалась методика "семейных кругов", на которых решаются следующие задачи:

- достижение общего понимания того, что произошло и происходит;
- возможность для родителей в спокойной обстановке услышать понимание проблемной ситуации их ребенком и оценить эффективность применяемых методов;
- возможность для детей понять эмоциональное состояние родителей;
- осознание возможных путей изменения ситуации через выработку правил и нахождение компромисса.

В "семейных кругах" участвовали только непосредственно вовлеченные в конфликт (например, мать и дочь) и посредник (медиатор). Посредник, проясняя ситуацию, задал вопросы каждой из сторон: ("Когда испортились отношения с мамой (дочерью)? С чего все началось? Что ты чувствуешь, когда мама начинает тебя ругать? Почему вас беспокоят поздние приходы дочери домой? Почему у вас сложилось впечатление, что она общается с не очень хорошими ребятами?" и т. д.) В конце посредник предлагает сторонам изложить свое видение путей изменения ситуации.

Реализуемые школьной службой **программы примирения** направлены на преодоление враждебности между сторонами, так и на активное участие самих сторон в конструктивном разрешении ситуации.

И, в заключение, необходимо отметить, что опыт работы школьной службы примирения с использованием восстановительных технологий имеет значительные результаты. Явными показателями положительных результатов проделанной работы является то, что дети в целом стали более ответственными и культурными в правовом отношении, менее враждебными и напряженными, стали использовать мирные процедуры для разрешения конфликтов, демонстрировать равнодушие к собственному будущему, наличие перспективных планов на него и попытки их реально осуществить.

При разрешении конфликтной ситуации посредством медиации ответственность за ее разрешение предоставляется сторонам. В результате обучающиеся учатся сами, опираясь на помощь и поддержку взрослых (медиатора и, возможно, присутствующих на встрече людей из их ближайшего окружения), находить конструктивное решение, заглаживать причиненный их поступками вред, восстанавливать нарушенные отношения и связи.